N i k k a n k y o　T o k y o　N e w s

日管協 東京支部通信

第34号
平成21年10月

発行人
財団法人
日本賃貸住宅管理協会
東京支部長　塩見 紀昭
TEL 03-5276-3444

研究成果を反映した クレーム対応システムを発表

第3回モバイル入居者管理研究会

モバイル入居者管理研究会（研究会長：末永照雄氏＝㈱アミックス代表取締役、当支部理事、本部常務理事）の第3回会合が9月14日、主婦会館（東京都千代田区）で行なわれ、支部会員を中心に前回をさらに上回る40名が参加しました。

今回は、前2回の研究成果を反映させた、支部オリジナルの「携帯電話を使った動画によるクレーム対応システム」がはじめて発表・公開されました。同システムは今後改良を重ね、12月までに完成させる予定です。

また、参加会員による、携帯動画アップロードのトライアルについての発表が行なわれたほか、他業界も含めたモバイルサイトの活用事例も紹介されました。冒頭あいさつした塩見紀昭支部長は「この研究会は非常に活気にあふれている。毎回濃くなる発表内容も楽しみだ」と、その成果を評価しました。

支部独自の「モバイル動画サイト」を公開　12月までに完成へ

今回の研究会では、末永研究会長と榎 和志副研究会長（㈱アミコム代表取締役）から、これまでの研究成果が反映された成果物として、支部独自の「携帯電話を利用した動画によるクレーム対応」システムが発表されました。

同システムは、榎副研究会長がこれまで提案してきたQRコードを活用した管理受付の考え方をベースにしたものです。その目的は、携帯電話を通じて設備機器等への故障対応策を見てもらうことで、管理会社のクレーム対応件数を減らし、より効率的な管理の実現と管理経費を節減することにあります。

具体的には、賃貸住宅内外のさまざまな設備機器に対し、故障やトラブルの対処方法を40～60秒程度の動画で録画。そのサイトにダイレクトにアクセスできるQRコードを作成します。このQRコードは、支部が管理。会員は必要に応じて印刷し、入居者に配布、もしくは設備機器そのものに貼り付けます。

入居者の自助努力促す

これらの設備機器についてトラブルが発生した場合、入居者にまず携帯電話で対応機器のQRコードを読み取ってもらい、対応動画を見てもらうことで「入居者自ら」対処してもらいます。取扱説明書のような文字ではなく、具体的にどのようなことをすればよいのかを「動画」で見てもらうことで、対処法を容易に理解してもらうことができ、入居者の「自助努力」を促し、管理会社へのクレーム電話を減らす効果が期待できます。

また、実質的に携帯電話による24時間クレーム対応が可能となり、入居者満足度を高めることもできそうです。

参加者の意見反映させ完成へ

QRコードの読み取り機能は、今ではほとんどすべての携帯電話に実装されており、その普及率を考えれば、ほとんどすべての入居者が利用できることになります。また、今後は動画で対応できなかった場合の、携帯メール等を介したクレーム依頼システムや、解約受付・更新受付等への拡張も検討していきます。

同システムについて榎副研究会長は「みなさんからは、どのような動画を提供したらよいのか、ご意見をいただきたい。12月1日の第4回委員会までには、システムを完成させたい」と抱負を述べました。

QRコード

次は「動画の効果」を考えてほしい

末永研究会長

末永照雄研究会長のコメント：今回、みなさんが動画配信ソフトを使って作成した動画を拝見しました。このように、まずはチャレンジしてもらうことが重要だと思います。

そして、この次の段階は、「どのような動画を提供したらいいのか」ということ。ただ動画を撮影しているだけではダメで、どのような動画を撮影し、それをQRコードで入居者に提供することで、自社の管理業務をどうしたいのかを考えることがカギ。実務に活かせるような動画作りに、ぜひチャレンジしてください。

第4回研究会は、12月1日（火）16時～18時（会場：主婦会館プラザエフ）です。